CHARGÉ / CHARGÉE DE RELATION CLIENT F/H



Référence de l'offre : s1vru2v8y6
Intitulé : CHARGÉ / CHARGÉE DE RELATION CLIENT F/H
Date de publication : 31/08/2026
Filières : Relation clientèle/Commercial/Marketing
Type de contrat : CDI
Catégorie de contrat : Non cadre
Localisation de l'offre : Bordeaux (33000)
Éligibilité télétravail : Oui
Régime de travail : Badgeage
Prime variable sur objectif : PVO à 4%
Encadrant : Non

DESCRIPTION DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Avec ses filiales et ses partenaires stratégiques, la Caisse des Dépôts constitue le premier pôle financier public. Investisseur de long terme au service de l'intérêt général et du développement économique du pays, la Caisse des Dépôts se charge de plusieurs missions, dont la protection de l'épargne populaire, le financement et soutien du logement social, la gestion des mandats publics, l'accompagnement des Français dans leurs parcours de vie et la contribution au développement économique.

La Caisse des Dépôts Etablissement Public s'organise en quatre métiers : la Banque des Territoires, la Gestion d'actifs, la Gestion des participations stratégiques, et les Politiques sociales.

La Banque des Territoires (BDT) rassemble dans une même structure les expertises internes à destination des territoires. Porte d'entrée client unique, elle propose des solutions sur mesure de conseil et de financement en prêts et en investissement pour répondre aux besoins des collectivités locales, des organismes de logement sociale, entreprises publiques locales et des professions juridiques.

La Direction du réseau déploie le spectre de l'offre de la BDT au niveau local en s'appuyant sur 16 directions régionales, dont elle assure le pilotage commercial. Elle mobilise les savoir-faire ainsi que les expertises territoriales de ses équipes pour répondre aux besoins et attentes des clients de la BDT, en mettant également en oeuvre les programmes territoriaux auxquels la BDT contribue et en accompagnant les différents clients et leur projets en ingénierie, prêt et investissement.

DESCRIPTION DU POSTE

Rattaché(e) à la Responsable de l'Appui à la Relation Clientèle, vous aurez pour missions principales de :

- Assurer la relation client et prendre en charge leurs demandes
- Conseiller et informer sur les conditions d'accès à l'offre, aux services et aux process de la Banque des Territoires
- Orienter et accompagner le client vers le bon interlocuteur (CDT, DT, hotline, plateforme BDT,…)
- Informer les clients sur l'avancement de leur dossier
- assurer un appui aux équipes commerciales dans le traitement des demandes clients
- Réaliser l'instruction des dossiers et s'assurer de la mise en œuvre opérationnelle (conventions, produites, prêts, prestations)
- Contribuer à la performance opérationnelle des la Direction Régionale (respect des délais, de la conformité, de la complétude des dossiers et à la satisfaction client

Ces missions reflètent l'essentiel de l'activité à ce jour mais sont susceptibles d'ajustements au regard des évolutions futures de la direction. Vous pourrez aussi participer à des projets transversaux liés à votre activité.

PROFIL RECHERCHÉ

La CDC fonde le recrutement sur les compétences en excluant tout critère de discrimination. Tous nos postes sont ouverts aux personnes en situation de handicap.

Activités principales

- Renseigner les clients sur l'éligibilité de leurs demandes et l’avancement de leurs dossiers
- Recueillir les pièces et les informations pour constitution des dossiers client et leur mise à jour
- Gérer le traitement de la Procédure LCB-FT
- Partager les informations en interne émanant du client avec les équipes commerciales
- Appuyer le chargé de développement territorial dans le traitement de la procédure de la connaissance client, assurer les relances et les mises à jour
- Assurer le suivi administratif des dossiers (comités d'engagement, contractualisations, versements) et la saisie des informations dans les outils dédiés à chaque étape du processus
- Appuyer les clients dans l’utilisation des services digitaux
- Veiller à la diligence des réponses à apporter aux clients
- Participer aux réunions de travail prévues avec les clients de son portefeuille
- Informer les clients de toute modification des conditions de la Caisse Des Dépôts et de la création de nouveaux produits / offres

Spécificité Prêteur

- Être l’interlocuteur technico-commercial des clients de son portefeuille
- Conseiller les clients sur le choix des produits financiers les plus adaptés en conciliant satisfaction client et sécurité réglementaire
- Assurer la mise en œuvre opérationnelle des produits et services en collaboration avec le CDT
- S'assurer de la complétude et de la qualité des demandes de financement, de l'obtention des pièces nécessaires, de leur validité juridique (décision de l'Etat, délibérations de garanties des collectivités locales…)
- Contribuer au processus de mise en place des prêts au secteur public local : étudier la faisabilité des opérations de financement et l’éligibilité de l’opérateur à l’offre Banque Des Territoires et en informer les interlocuteurs
- Gérer l’ensemble de l’instruction des dossiers (analyse, décision, LO, contrat, configuration du versement)
- Recueillir l'analyse financière et étudier le montage des opérations
- Vérifier l'équilibre financier
- Configurer l’offre adéquate
- Préparer les dossiers pour les comités d'engagement dans le cadre du processus adéquat (plafonds d'engagement, Comité Régional d'Engagement, Comité National des Prêts)
- Accompagner les clients dans la mise en place des garanties et dans la gestion de la relation garant/client, contrôler le niveau de garantie
- Emettre la lettre d’offre, le contrat et configurer le versement
- Suivre les enveloppes et les dates de fin de millésime
- Suivre, relancer et gérer les réclamations le cas échéant
- Effectuer le suivi d’activités et les reporting